

**REGULAMENTO DA PROMOÇÃO  
OFERTA CONJUNTA – 202001/02**

**“COMBO 15 é TRI: Internet 15Mb Tri + Sygo Suporte Online + Sygo Wi-Fi Plus + Sygo Cloud 25Gb”**

Está é uma oferta da **PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, Provedor de Acesso à Internet, empresa de direito privado, registrada sob CNPJ: 08.411.698/0001-40, com sede na cidade de Santo Cristo, estado do Rio Grande do Sul, doravante denominada simplesmente **Sygo**, que oferece a seus clientes/contratantes, a oferta conjunta 202001/02 “**COMBO 15 é TRI: Internet 25Mb Tri + Sygo Suporte Online + Sygo Wi-Fi Plus + Sygo Cloud 25Gb**”, conforme termos e condições estabelecidas neste regulamento de oferta:

**1 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 1.1 Serviços de Comunicação Multimídia (SCM): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. A prestação SCM é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), e por outros regulamentos, normas e planos aplicáveis ao serviço, pelos termos de autorização regulados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).
  - A REDE DE ACESSO consiste em uma infraestrutura de telecomunicações através de tecnologia de mercado, seja por radiofrequência, seja por fibra óptica, ou par metálico, ou outra compatível ou melhor adaptada, que permite o tráfego de dados na localidade, entre cada ponto de acesso (CONTRATANTE) e o Provedor de Acesso à Internet.
  - Endereçamento IPv4 e IPv6
  - Disponibilização Sinal Wi-Fi
- 1.2 Serviços de Valor Adicionado (SVA): Fornece-se:
  - Contas E-mail;
  - Disco Virtual (Cloud) para armazenamento de arquivos e documentos;
  - Suporte Remoto em horário estendido: das 20:00hs às 8:00hs, Finais de Semanas/Feriados;
  - Roteamento.
- 1.3 Antes de participar da promoção ou mesmo antes de aderir a oferta 202001/02 seja, eletronicamente, por tele atendimento ou por assinatura de instrumento contratual específico, o CONTRATANTE deve consultar as condições deste regulamento de oferta bem como analisar os respectivos contratos dos serviços contratados. A adesão à oferta conjunta “**COMBO 15 é TRI: Internet 25Mb Tri + Sygo Suporte Online + Sygo Wi-Fi Plus + Sygo Cloud 25Gb**” implica no entendimento e na concordância das condições, regras e normas descritas nesse regulamento de oferta, bem como com os Contratos de prestação de serviços respectivos de cada um dos serviços ou produtos adquiridos.

**2 DAS CARACTERÍSTICAS DA OFERTA**

- 2.1 A referida oferta “**COMBO 15 é TRI: Internet 25Mb Tri + Sygo Suporte Online + Sygo Wi-Fi Plus + Sygo Cloud 25Gb**” de modalidade pós pagos, é oferecida pela contratada, para clientes/contratantes.
- 2.2 O Plano de Serviço consiste na disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção de sinais digitais, mediante a utilização da infraestrutura disponibilizada pela contratada, através da distribuição dinâmica de uma pilha dupla composta de endereço IPv4 privado, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT(Carrier Grade Address Translation).
- 2.3 A Oferta com fidelidade visa oferecer aos ASSINANTES a fruição de banda larga com velocidade de 15Mbps + 30Mbps (Bonificação Oferta Fidelidade) de download e 4 Mbps + 8 Mbps (Bonificação Oferta Fidelidade) de upload, juntamente com serviços de benefício inclusos, estes serviços adicionais (conforme descrito no item 5.2.1).
- 2.4 As velocidades acima podem variar de acordo com a taxa de utilização da rede, em conformidade com parâmetros estabelecidos pela regulamentação aplicável, assim como com quaisquer outros parâmetros eminentemente técnicos. A Sygo

ressalta que o serviço está alinhado à regulamentação de qualidade conforme determinações regulatórias.

- 2.5 A Oferta aos ASSINANTES garante a implementação e manutenção da PORTA DE ACESSO FTTH (Fiber-to-the-Home - Fibra para o lar) ou para ACESSO FTTB (Fiber-to-the-Building), tecnologia de interligação de residências através de fibra ópticas que proporciona o fornecimento de serviços de acesso à Internet, telefonia e demais benefícios proporcionados pela oferta.

**3 DA MECÂNICA E DOS BENEFÍCIOS DA OFERTA:**

- 3.1 Mensalmente, será cobrado o valor abaixo discriminado pela prestação do serviço, sendo acrescido de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para novas adesões referente à ativação, sendo esse valor, pago de forma dividida em até 12 parcelas mensais. Este valor já contempla impostos e demais encargos.
- 3.2 Na Oferta “**COMBO 15 é TRI: Internet 25Mb Tri + Sygo Suporte Online + Sygo Wi-Fi Plus + Sygo Cloud 25Gb**”, o CONTRATANTE tem direito a utilizar a sua banda larga com velocidades e utilizar os benefícios da oferta.

Característica	Tecnologia	Oferta com desconto	Oferta sem desconto
Valor Mensal	FTTH / FTTB	R\$ 79,90	R\$ 144,60
Total Benefício Contrato Fidelidade		R\$ 776,40	R\$ 0,00

- 3.2.1 O(s) Serviço(s) fornecidos pela Sygo vinculados à Oferta estão sujeitos à verificação da viabilidade técnica.
- 3.2.2 A oferta 202001/02 é limitada a contratação à Pessoas Físicas e Empresas de Pequeno Porte. *Não se aplica a: A Empresas de médio e grande porte e a Operadoras de Acesso à Internet que desejam utilizar o serviço para Exploração Industrial do serviço.*
- 3.2.3 A Sygo reserva-se o direito de cancelar a presente Oferta e os benefícios nela dispostos, caso ocorra o uso indevido do benefício da Oferta.
- 3.2.4 A oferta 202001/02 não possuem franquias de consumo associada aos serviços.
- 3.2.5 Ao aderir a esta oferta com desconto, o contrato terá **vigência de 12 meses**, contando a partir da data de ativação do serviço, renovada automaticamente por igual período, caso não haja extinção do plano ou ocorra a desistência formalizada por parte do contratante.
- 3.2.6 Equipamentos: Os equipamentos de propriedade da prestadora cedidos ao contratante, serão em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio à critério da contratada, para a fruição do serviço contratado, indiferente se o contratante optar pela Oferta Sem Desconto ou Oferta Com Desconto.
- 3.2.7 Integridade dos Equipamentos: O contratante, ao receber o equipamento cedido pela contratada, concorda em ficar responsável pela posse e integridade do equipamento, obrigando-se, a zelar pelo bom funcionamento do mesmo e a devolvê-lo por ocasião da extinção ou cancelamento do Serviço, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ou seja, em perfeito estado de funcionamento e conservação, uso e manutenção, ressalvado o desgaste natural de uso, conforme disposições do contrato de comodato.

**4 ELEGIBILIDADE:**

- 4.1 São elegíveis a esta Oferta:
  - Clientes do Estado do Rio Grande do Sul situados nos logradouros onde o serviço Sygo está disponível;
  - Clientes atuais da base Sygo que solicitarem adesão a esta Oferta, mediante a análise de viabilidade técnica.

**5 ADESÃO DA OFERTA**

- 5.1 A Adesão de novos Clientes à presente Oferta se dará mediante solicitação por meio de contrato com a Central de Vendas pelo telefone: 0800 645 1217; pelo endereço eletrônico da internet ([www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br)); através pontos de vendas; ou através de ações de vendas presenciais ou por telefone.
- 5.2 Ao aderir a Oferta, o cliente poderá utilizar os benefícios de serviços adicionais da oferta que estarão disponíveis no momento da contratação.
  - 5.2.1 Benefícios de serviços adicionais DA OFERTA:  
Os clientes que aderirem a presente Oferta também poderão usufruir dos seguintes serviços:  
- **Sygo Cloud:** O assinante garante espaço disco virtual de 25GB, armazenamento de dados e arquivos na nuvem que permite

arquivar, sincronizar e compartilhar todo seu conteúdo digital (fotos, vídeos, músicas, arquivos, etc.).

*Dentro do valor mensal cobrado pela oferta, R\$ 23,20 (vinte e três reais e vinte centavos), são destinados aos serviços mencionado acima.*

- **Sygo Suporte Assistido:** Suporte online onde o cliente pode ligar para obter ajuda com dúvidas sobre o seu computador ou dispositivos locais. O cliente terá à disposição atendimento especializado em horário estendido através da central atendimento remoto para apoio técnico, esclarecimento dúvidas, seja para games, dispositivos móveis, soluções de vídeo on demand, acesso remoto com auxílio a configuração de dispositivos propriedade do CONTRATANTE, e não se limitando ao horário determinado pelo órgão regulatório até as 20hs, este sendo realizado em regime 24/7.

*Dentro do valor mensal cobrado pela oferta, R\$ 12,90 (doze reais e noventa centavos), são destinados ao serviço mencionado acima.*

- **Sygo Wi-Fi Basic:** Disponibilização de 1 (um) equipamento para emissão de sinal de rede sem fios para realizar a conexão de dispositivos móveis, tais como celulares, notebooks, tablets, etc...  
*Dentro do valor mensal cobrado pela oferta, R\$ 9,90 (quatorze reais e noventa centavos), são destinados ao serviço mencionado acima.*

5.2.2 TAXA DE ATIVAÇÃO: Para a instalação de um novo ponto de internet será cobrado do contratante, o valor de R\$ 350,00 (Trezentos e cinquenta reais), referente aos custos dos serviços necessários para efetivação da conexão e consequente prestação dos serviços contratados. A referida taxa será cobrada juntamente na fatura da mensalidade, podendo este valor ser parcelado em até 12 vezes.

Taxa Ativação		
Serviço	Oferta Sem Desconto	Oferta Com Desconto
Taxa Ativação FTTH	R\$ 390,00	R\$ 350,00
Taxa Ativação FTTB**	R\$ 390,00	R\$ 350,00

\*\* FTTB (São prédios ou condomínios onde sinal chega até local por meio de fibra óptica e distribuído para os apartamentos por meio de cabo Ethernet)

5.2.3 TAXA HABILITAÇÃO NA MIGRAÇÃO DE PLANO: Para clientes já contratantes das conexões tecnologias FTTH ou FTTB, poderá ser cobrada, dos contratantes da oferta com desconto, a taxa no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) e R\$ 500,00 (quinhentos reais) dos optantes pela oferta sem desconto, referente aos custos de habilitação aos serviços ofertados pela nova oferta contrata.

5.2.4 Para as migrações FTTB será necessária a análise prévia de viabilidade na estrutura condominial, o que, em caso de impossibilidade no atendimento, não será cobrada a taxa de visita improdutivo, permanecendo o cliente no enquadramento da oferta anterior.

5.2.5 TAXAS EXTRAS: Corresponde ao preço integral único que poderá ser cobrado, referente ao serviço de acesso à Internet:

Serviço	Oferta Sem Desconto	Oferta Com Desconto
Taxa de Mudança de Endereço	R\$ 300,00	R\$ 120,00
Taxa de Alteração de Ponto de Instalação	R\$ 200,00	R\$ 80,00
Taxa de Visita Improdutivo	R\$ 100,00	R\$ 50,00

## 6 VALOR DA MULTA EM CASO DE RESCISÃO DENTRO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Para contratos com desconto onde o contratante solicite o cancelamento da oferta 202001/02 antes do término de sua

vigência, ou seja, rescindindo pelos motivos descritos nos itens 11.a), 11.b) e 11.f) , deverá pagar a multa sob benefício obtido ao contratar o serviço, sendo adequado ao período que faltar para o término de vigência do contrato e também deverá quitar, caso exista, débitos referentes a taxas de habilitação, instalação, adesão, mudança de endereço ou alteração do ponto de instalação.

### Exemplo rescisão de dentro da vigência do contrato:

- Entendimento: Benefício de R\$ 776,40 e prazo restante ao término de contrato 6 meses.  
- Cálculo:  $R\$ 776,40 / 12 = R\$ 64,70$   
- Multa:  $R\$ 64,70 * 6 = R\$ 388,20 +$  taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

Em caso de troca de endereço onde o novo local de instalação não possa ser atendido pela CONTRATADA, independentemente da motivação, o CONTRATANTE deverá pagar à CONTRADA 30% (trinta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltar para o término da vigência do contrato ou de pagamento em aberto, o que for maior.

### Exemplo multa por troca de endereço sem viabilidade:

- Entendimento: Benefício de R\$ 776,40 e prazo restante ao término de contrato 6 meses.  
- Cálculo:  $R\$ 776,40 / 12 = R\$ 64,70$   
- Multa:  $(R\$ 64,70 * 6) * 30\% = R\$ 116,46 +$  taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

## 7 REGRAS DE REAJUSTE

7.1 O preço do serviço será reajustado em prazo não inferior ao admitido pela regulamentação, a partir da data-base definida pela contratada de acordo com a variação positiva do Índice Geral de Preços Disponibilidade Interna IGP-DI. O preço reajustado será limitado ao valor da tabela de preços vigentes à época.

7.2 Os preços indicados nesse regulamento de oferta são brutos, entretanto se durante a vigência desta oferta, for criado novos tributos, extintos os ora incidentes ou modificadas suas bases de cálculo e/ou alíquotas e, desde que de repercussão direta sobre os preços dos serviços contratados, tais preços serão objeto de alteração.

## 8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

É de responsabilidade da contratada prestar adequadamente os serviços ofertados em conformidade com a legislação, em especial com a Regulamentação do SCM e contratos que regem os referidos serviços, disponibilizando as informações necessárias e o respectivo valor ao contratante, através de veículos pertinentes, como por exemplo, o site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br) e demais plataformas digitais jogadas convenientes e de fácil acesso pelo contratante.

## 9 NÍVEL DE SERVIÇO E GARANTIA DE ENTREGA

9.1 Para fins de garantia de entrega de serviço somente serão considerados testes efetivos os mesmos realizados através de conexão física (via cabo ethernet), testes realizados através de rede Wi-Fi não serão considerados válidos uma vez que a mesma pode sofrer interferências que prejudiquem a entrega do serviço.

9.2 A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Acesso à Internet, em conformidade com a Resolução 574/2011 da Anatel, é de 40% da velocidade máxima contratada e a velocidade média de 80% da velocidade máxima contratada.

## 10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Ao contratar a oferta 202001/02, o contratante se obriga-se:

- Utilizar adequadamente o serviço de Acesso à Internet;
- Utilizar de forma coerente serviços de Cloud, respeitando regras dos serviços;
- Efetuar pontualmente o pagamento dos serviços da contratada;
- Manter sempre atualizado seus dados cadastrais;

- e) Responsabilizar-se inteiramente pela guarda e integridade dos equipamentos que vierem a ser fornecidos pela contratada, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao ressarcimento à Sygo;
  - f) Utilizar o equipamento colocado à sua disposição para fruição exclusiva dos serviços da contratada;
  - g) Agir conforme as regras de moral e dos bons costumes, de modo a não enviar mensagens e/ou arquivos não solicitados, sem advertências ou filtros adequados ao conteúdo, que contenham materiais pornográficos, obscenos ou de cunho sexual, incluindo imagens, caricaturas e piadas;
  - h) Respeitar todas as políticas e práticas da contratada divulgadas em seu site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).
  - i) Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet por meio de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado e computadores, alteração de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas do mercado;
  - j) Responder judicialmente por quaisquer atividades ilícitas realizadas na internet, a que der causa, a partir da utilização dos serviços da contratada, inclusive reparando eventuais danos e/ou prejuízos causados a contratada em decorrência da responsabilização indevida da mesma por estas atividades praticadas pelo contratante, quando a contratada for acionada judicialmente pelo prejudicado, isoladamente ou figurando em conjunto com o contratante na respectiva demanda.
- Contrato de Locação de Infraestrutura, Equipamentos e outras avenças.
- 12.10 O atendimento para o Contratante é prestado através da Central de Atendimento da Contratada, através do telefone 0800 645 1217, e pelo e-mail [sac@sygo.com.br](mailto:sac@sygo.com.br).
- 12.11 A vigência dessa oferta é a contar de 06/01/2020, sendo esta por tempo indeterminado, podendo ser extinta a qualquer momento mediante aviso prévio em nosso site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).

Santo Cristo, 06 de Janeiro de 2020.  
**Sygo Telecom**

## 11 RECISÃO DA OFERTA

A presente oferta será rescindida em caso de:

- a) Inadimplência;
- b) Descumprimento das obrigações contratuais;
- c) Migração para outra oferta, que não dê direito aos benefícios desta oferta;
- d) Transferência de titularidade;
- e) Adesão a outras ofertas não acumulativas com a presente oferta;
- f) Cancelamento ou suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta oferta;
- g) Mudança de endereço onde o serviço de Acesso à Internet não puder ser prestado por indisponibilidade técnica no loca. Sujeito a penalidade, conforme cláusula 6 deste documento.

## 12 REGRAS GERAIS

- 12.1 A escolha dentre os planos de oferta 202001/02, a ser feita pelo contratante, está sujeita a verificação da disponibilidade técnica do serviço no endereço de instalação solicitado.
- 12.2 É permitida a alteração do endereço da instalação do serviço de Acesso à Internet, desde que tenha disponibilidade técnica do serviço no novo endereço solicitado para instalação, está passível de taxas conforme já discriminado neste regulamento de oferta.
- 12.3 A cobrança do serviço poderá ser pro-rata, no mês de ativação e/ou desativação do serviço, ou seja, proporcional ao número de dias em que o serviço estiver ativo em um mês, considerando este como sendo de 30 (trinta) dias corridos. A contratação da oferta 202001/02 implica na aceitação total e irrestrita de todos os termos desse regulamento de oferta, do contrato, e demais características dos serviços disponibilizadas pela contratada, inclusive através do site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).
- 12.4 A oferta 202001/02 é exclusiva para a prestação do serviço objeto da mesma, não podendo, sob qualquer hipótese, ser resgatado o benefício em moeda corrente ou eventualmente ser utilizado como crédito em outros serviços que sejam objeto de outras Ofertas.
- 12.5 A adesão à oferta 202001/02 é intransferível, bem como os direitos dela decorrentes, não sendo permitida a transferência de titularidade, do uso e gozo do serviço do regulamento de oferta.
- 12.6 A oferta 202001/02 não é cumulativa com qualquer outra existente ou que venha a ser disponibilizada pela contratada.
- 12.7 A contratada poderá no curso desta oferta, ao seu exclusivo critério, ofertar produtos em condições promocionais. Estes, poderão ser contratados opcionalmente pelos contratantes.
- 12.8 A contratação desta oferta está sujeita à análise do crédito do contratante.
- 12.9 Esta oferta está vinculada aos contratos de:
- Contrato de Serviço de Acesso à Internet Varejo;
  - Contrato de Serviços de Cloud Computing Varejo;